

Квіссале Ель Гарбауї, Хайят Ель Бухарі, Абделькадер Салмі

Аналіз трансформаційної сили рекомендаційних систем у підвищенні задоволеності громадян на прикладі державного сектору Марокко

Метою дослідження є оцінка потенційного впливу впровадження рекомендаційних систем на основі ШІ на задоволеність громадян державними службами Марокко. У рамках своєї амбітної цифрової трансформації Марокко інтегрує цифрові технології у свій державний сектор для покращення надання послуг. Передбачається, що рекомендаційні системи, шляхом надання персоналізованих, своєчасних і відповідних рекомендацій, значно підвищать задоволеність громадян і змінять сферу надання державних послуг. У статті висвітлено комплексну модель, яка охоплює складні та взаємопов'язані фактори, що впливають на успіх рекомендаційних систем. Ця модель була перевірена за допомогою Smart PLS (методу часткових найменших квадратів) на основі даних, зібраних із різноманітної вибірки з 157 громадян Марокко. Ці учасники були випадковим чином обрані з різних демографічних груп і регіонів, щоб представити погляди населення в цілому щодо майбутнього впровадження рекомендаційних систем на основі ШІ в державному секторі. Було перевірено три гіпотези: позитивний зв'язок між потенційним використанням рекомендаційних систем та очікуваною задоволеністю громадян (підтверджена; $b = 0,694$, $p = 0,000$, $t = 21,214$), вплив довіри до рекомендаційних систем на основі ШІ на очікувану задоволеність громадян (підтверджена; $b = 0,543$, $p = 0,000$, $t = 14,230$); посередницький вплив довіри на рекомендаційні системи на основі ШІ, що показує позитивний вплив на очікувану задоволеність (підтверджена; $b = 0,154$, $p = 0,000$, $t = 4,907$). Ці висновки свідчать про те, що майбутня інтеграція рекомендаційних систем на основі ШІ в державний сектор може підвищити задоволеність громадян, особливо там, де є висока довіра до технологій.

Ключові слова: державний сектор, рекомендаційні системи, довіра, задоволеність громадян, рекомендаційні системи на основі ШІ

Класифікація JEL: H83, O33, M380



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.